

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของทหารมณฑลทหารบกที่ 42 ในพื้นที่
สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. ความเครียดและความหมายของความเครียด
2. ทฤษฎีความเครียดจากบทบาทในงาน
3. ทฤษฎีสองปัจจัย
4. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์
5. ทฤษฎีความขัดแย้ง
6. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
8. หน้าที่ของทหาร
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเครียดและความหมายของความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

คำว่า ความเครียด หรือ Stress มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Stringers หรือ Struts หรือ Strict หมายความว่า แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (Webster 1976 :1801 อ้างถึงใน ประคอง สุขนครจิต 2551)

คำว่า เครียด ตามพจนานุกรมไทยฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2542:15) ของราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า คือ อากาศที่สมองไม่สามารถผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป

สุดสาย จุลกทัฬพะ ให้ความหมาย ความเครียด คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย

นियามในเชิงการแพทย์ (Steadman's Medical Dictionary 1982 อ้างใน นิเทศ ดินณะกุล ,2551) กล่าวถึงความเครียดไว้ 3 ลักษณะดังนี้

- (1) ความเครียด เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของร่างกายมนุษย์ในการจัด สภาวะที่ขาดสมดุลของร่างกายจากสภาพปกติ เช่น ภาวะอารมณ์เจ็บป่วย การติดเชื้อหรือภาวะที่ร่างกายไม่สมดุลอื่น ๆ
- (2) ความเครียดเป็น แรงขับภายในร่างกาย เพื่อต่อต้านแรงที่กระทำจากภายนอก
- (3) ความเครียดเป็นตัวกระตุ้นทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเมื่อรับแรงกระตุ้นนั้นเกิดความเครียด (ในเชิงจิตวิทยา)

สรุป ความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันที่เกิดจากปัญหาในการดำรงชีวิตที่มากเกินไป กำลังของสมองในการผ่อนคลาย

ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้น เป็นความเครียดที่เกินความจำเป็น ทำให้เกิดผลต่อชีวิต (จรรยา จิตรากร, 2550) คือ

ผลต่อสุขภาพทางกาย ได้แก่ อาการไม่สบายทางกายต่าง ๆ เช่น ปวดหัว ปวดเมื่อยตามส่วนต่างๆของร่างกาย ความผิดปกติของหัวใจ ความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ หอบหืด

ผลต่อสุขภาพจิต นำไปสู่ความวิตกกังวล ซึมเศร้า กลัวอย่างไม่มีเหตุผล อารมณ์ไม่มั่นคง

นอกจากนี้ความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน สัมพันธภาพต่อครอบครัวและบุคคลแวดล้อม และเมื่อประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ สัมพันธภาพเสื่อม จิตใจย่อมได้รับผลตึงเครียดมากขึ้น

1.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ มีสาเหตุหลายอย่าง บางคนอาจเกิดจากสาเหตุเดียว แต่บางคนอาจมีหลายสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสาเหตุการเกิดความเครียดมีดังนี้ (ฉวีวรรณ สัตยธรรม 2541 : 39-41)

1.2.1 ทางด้านร่างกาย เกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียดได้

1.2.2 ทางด้านจิตใจ เช่น ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เวลาเมื่อมีเรื่องต่าง ๆ มากกระตุ้นก็ทำให้เกิดความเครียดได้ หรือเป็นผู้วิตกกังวลง่าย ขาดทักษะในการปรับตัว

1.2.3 ทางด้านสังคม มีสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความบกพร่องในการปรับตัว ขาดผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ความขัดแย้งในครอบครัว

อาชีพต่าง ๆ ที่ได้รับความเครียด จะเกิดเหนื่อยอ่อนทางอารมณ์ทำให้สูญเสียบุคลิกภาพที่ดีและสูญเสียความมั่นใจในตนเอง

1.3 กลไกการเกิดความเครียด

เมื่อมีสิ่งกระตุ้นใดๆก็ตามร่างกายจะสร้างปฏิกิริยาตอบสนองโดยทั่วไป เกิดขึ้นโดยปล่อยฮอร์โมนบางอย่างในร่างกาย ทำให้เกิดความเครียด หรือมีการเปลี่ยนแปลง จากนั้นร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองเฉพาะที่ ไปยังอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย (ฉวีวรรณ สัตยธรรม, 2541:39) ปฏิกิริยาตอบสนองแบ่งได้เป็น 3 ระยะดังนี้ (เขาวลัทธิ มหาสิทธิวัฒน์ และลัดดา แสนสีหา ,2541 : 94)

1.3.1 ระยะเตือน (Alarm Reaction) ร่างกายมีภาวะตื่นตัวและเกิดแรงที่จะป้องกันตนเองแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

1) ระยะช็อก (Shock Phase) ประสาทอัตโนมัติเกิดปฏิกิริยาและทำหน้าที่หลั่งสารเอพิเนฟรินและคอร์ติโซน (Epinephine and Cortisone) บุคคลจะรับรู้ต่อสิ่งกระตุ้นแบบรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว เตรียมพร้อมที่จะสู้หรือถอยหนี อาจใช้ระยะเวลาประมาณตั้งแต่ 1 นาที ถึง 24 ชั่วโมง

2) ระยะต่อต้านการช็อก (Counter Shock Phase) ร่างกายจะปรับตัวสู่ภาวะเดิม

1.3.2 ระยะการต่อต้าน (Stage of Resistance) บุคคลมีการปรับตัวต่อความเครียดเต็มที่ จะใช้กลไกการป้องกันตัวที่เหมาะสม ร่างกายพยายามจะกำจัดสิ่งที่มากระตุ้นให้น้อยลงทำให้ความเครียดลดลงเข้าสู่ภาวะปกติ

1.3.3 ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อมีการปรับตัวในระยะต่อต้านไม่สำเร็จ ร่างกายจะหมดแรงที่จะต่อสู้กับความเครียด จะเกิดภาวะอ่อนล้า เหนื่อยและหมดแรง ใช้กลไกป้องกันตนเองไม่เหมาะสม เกิดพฤติกรรมแปรปรวน

1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดภายในองค์กร มีดังนี้

ความเครียดที่เกิดขึ้นจากในสถานที่ทำงาน Cooper & Marchall (1978 อ้างใน นิเทศ ดินณะกุล, 2551) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดจากในสถานที่ทำงานนั้นมาจากปัจจัย 6 ประการดังนี้

1.4.1 ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเอง เช่น สภาพการทำงานที่มีปริมาณมาก ใช้แรงกายมาก การตัดสินใจสูง จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานาน ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดัง แสงจ้า สะเทือน ความร้อน กลิ่น คิว สกปรก เป็นต้น

1.4.2 บทบาทหน้าที่ในงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ที่อาจเกิดจากการขัดแย้ง บทบาท และความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรือมากเกินไป การกำกับดูแล หรือน้อยเกินไปกว่าที่จะได้ผลสำเร็จอย่างที่ต้องการ

1.4.3 สัมพันธภาพในงานกับผู้อื่น กับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้างานที่ไม่ดี

1.4.4 ความเครียดจากอาชีพ เกิดขึ้นเมื่อเห็นว่าไม่มีโอกาสการเจริญเติบโต ไม่มีการ ขยับขยายความไม่มั่นคงในอนาคตอาชีพการทำงาน ความรู้สึกต่ำต้อยในการทำงาน ความรู้สึก ทำงานมาก แต่ไม่ได้รับการยกย่องเท่าที่ควร

1.4.5 ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร อาจเกิดได้จาก วัฒนธรรมองค์กรที่เคร่งเครียด การเมืองในองค์กร กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด และความรู้สึกที่เป็นปรปักษ์ กับองค์กร และบรรยากาศการลดขนาดขององค์กรที่คุมครือ

1.4.6 ความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบ้านและองค์กร ถ้าการสร้าง ความพึงพอใจในงานไม่สัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ครอบครัว แรงขับของความ ต้องการ ทั้งสองฝ่ายจะทำให้เกิดความเครียดอย่างยิ่งต่อผู้ที่อยู่ตรงกลาง และอีกนัยหนึ่ง แรงจูงใจจาก ครอบครัวที่ต่ำ เป็นผลต่อความปรารถนาที่จะทำให้ผลงานต่ำไปด้วย เป็นต้นว่า กรณีคนเสียใจจาก หย่าร้าง จะส่งผลกระทบต่อความต้องการการทำงานให้เกิดผลผลิตสูง ๆ หรือการรับฟังการสั่งการ จากผู้อื่น เป็นต้น

1.5 สาเหตุของความเครียดที่นำไปสู่อาการเหนื่อยล้าในการทำงาน

Miller , Ellis , Zook และ Lyles (1879 อ้างในกรมอนามัย, 2549) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน คือ การที่มีงานมากเกิดกำลัง (Workload) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ปริมาณงาน (Quantitatively) มีงานปริมาณมากและคุณภาพงานที่ทำให้ทำมีความยากมาก และงานต่างๆ ก็ มาจาก หลากหลายแหล่งในองค์กร

1.6 วิธีลดความเครียด

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นมา ซึ่งทุกคนสามารถเกิดได้ตลอดเวลาเมื่อมีสิ่งมากระตุ้น เพราะฉะนั้น เมื่อเกิดความเครียด ก็มีวิธีที่จะสามารถลดระดับความเครียดได้หลายวิธี (สมบัติ ตาปัญญา, 2526:34)

1.6.1 วิธีแก้ไขที่ปลายเหตุ ได้แก่ การใช้ยา เช่น ยาอดม ยาแก้ปวด ยาคลายประสาท แต่วิธีดังกล่าวไม่ได้แก้ไขความเครียดที่ต้นเหตุ อาจทำให้ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้อีก

1.6.2 แก้ไขที่ต้นเหตุ ได้แก่

1) แก้ไขเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเครียด เช่น งานอดิเรก ที่ชอบ ฝึกออกกำลังกาย บริหารร่างกายแบบง่าย ๆ

2) เปลี่ยนแปลงนิสัยและทัศนคติต่อการดำเนินชีวิต เช่น ลดการแข่งขัน ผ่อนปรน ความเข้มงวดในเรื่องต่าง ๆ

- 3) หาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโฆษณาการต่าง ๆ เช่น รู้เรื่องอาหาร เครื่องดื่ม บางประเภท
- 4) สำรวจและเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่น เช่น มองตัวเองในแง่ดี มองผู้อื่นในแง่ดี
- 5) สำรวจและปรับปรุงสัมพันธภาพต่อคนในครอบครัวและสังคมภายนอก
- 6) ฝึกผ่อนคลายโดยตรง เช่น การฝึกหายใจให้ถูกวิธี การฝึกสมาธิ การออกกำลังกายแบบง่าย ๆ การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การนวด การสำรวจ ทานั่ง นอน ยืน เดิน การใช้จินตนาการ

2. ทฤษฎีความเครียดจากบทบาทในงาน

ความเครียดในบทบาท (Role Stress) มี 2 ลักษณะคือในส่วนปัจจัยแห่งสังคมวิทยา (Social Psychological) ที่มีการศึกษาก่อนลักษณะความเครียดอื่น ๆ คือ ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) คำอธิบายเชิงทฤษฎีและการวิจัยถึงลักษณะความเครียดจาก 2 สาเหตุนี้ ได้รับอิทธิพลมาจากการเขียนของ Kahn และคณะ (1964)

ความคลุมเครือในบทบาท (Role Conflict) คือสถานการณ์ที่บุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวข้องกับบทบาทในงานที่ไม่เพียงพอซึ่งจะเป็นผลให้บุคคล ไม่มีความชัดเจนต่อวัตถุประสงค์ ต่อความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน ต่อขอความช่วยเหลือหรือรับผิดชอบในงาน (Kahn 1964 อ้างใน กาญจนากองเกิน ,2550)

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลอยู่ในสภาพงานที่ขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างความต้องการในงาน หรือสิ่งที่ต้องทำให้ไม่สอดคล้องกัน หรือไม่ลงรอยกันกับความต้องการของบุคคล บุคคลรู้สึกว่าเขาต้องทำในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหน้าที่ความรับผิดชอบ สถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้งอาจเกิดจากสาเหตุภายในบุคคลเดียวกัน หรือระหว่างบุคคลทั้งในที่ทำงานหรือนอกหน่วยงานการขัดแย้งลักษณะงานกับคุณค่าของบุคคล หรือปริมาณงานกับความสามารถของบุคคล

2.1 สาเหตุของความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานทุกอย่างย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นได้ ความเครียดในการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ (บทความ ความเครียด ,2551) คือ

2.2.1 จากตัวคนทำงาน คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเรื่องความเครียดและความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย

2.2.2 จากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน แบ่งเป็น

- 1) ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน
- 2) วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
- 3) ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย
- 4) ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากไป ความรับผิดชอบมากไป หรือหนักเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากไปก็ก่อให้เกิดความเครียด
- 5) ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบหรือการเปลี่ยนตำแหน่งโดยไม่คาดหวัง
- 6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด

2.2 วิธีปฏิบัติช่วยคลายเครียดในการทำงาน

การมุ่งมั่นเอาใจจริงเอาใจกับการทำงานเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าทำให้ถึงกับเครียดจนเกินไปก็ไม่ใช่ว่าสิ่งที่ดี เพราะเมื่อเกิดความเครียดขึ้นแล้ว นอกจากจะไม่ได้งานอย่างที่ตั้งใจไว้ ยังส่งผลเสียด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายจนเจ็บป่วย ทำให้เสียความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ทำให้ความคิดสับสน สมองไม่แจ่มใส คิดอะไรไม่ออก ยิ่งคิดก็ยิ่งเครียด คิดวนเวียนหาทางออกไม่ได้ ดังนั้นการรู้จักผ่อนคลายความเครียดจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรกระทำ

กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2547) ขอเสนอแนะวิธีปฏิบัติ เพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงาน 10 วิธี ดังนี้

2.2.1 การออกกำลังกาย

รู้สึกเครียดจากการทำงาน การออกกำลังกายจนเหนื่อย และมีเหงื่อออก จะช่วยให้รู้สึกดีขึ้นได้ เพราะขณะออกกำลังกาย ร่างกายจะได้รับออกซิเจนมากขึ้น การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น สมองได้หยุดคิดเรื่องที่เครียดชั่วคราว และ ภายหลังจากออกกำลังกายแล้ว ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนแห่งความสุขออกมา ทำให้รู้สึกสบายหายเครียด

2.2.2 การพักผ่อนหย่อนใจ

เมื่อรู้สึกเครียด หลังเลิกงานแล้วควรทำกิจกรรมอื่น เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ทำแล้วเพลิดเพลินมีความสุข การที่คนเราพักผ่อนหย่อนใจหลังการทำงาน ไม่ได้แสดงว่าเป็นคนเกียจคร้านหรือรักสนุก แต่ถือเป็นการพักผ่อน และเติมพลังให้ชีวิต ทำให้พร้อมที่จะกลับไปทำงานอย่างสดชื่นอีกครั้งหนึ่ง กิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมีมากมายหลายอย่าง ควรเลือกที่ถูกต้องทำแล้วรู้สึกผ่อนคลาย และควรเลือกกิจกรรมที่ตรงข้ามกับงานประจำที่ทำอยู่ ยามว่างควรทำกิจกรรมที่ได้เคลื่อนไหวร่างกาย เช่น เล่นกีฬา เดินช้อปปิ้ง ฝึกเต้นรำ เป็นต้น ถ้างานประจำค่อนข้างซ้ำซากจำเจ ยามว่างควรทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เช่น สังสรรค์กับเพื่อนฝูง ไปเที่ยวชายหาด ล่องเรือเที่ยวชมป่าเขา เป็นต้น ถ้างานประจำต้องให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น ยามว่างควรไปให้ผู้อื่นบริการบ้าง เช่น ไปเสริมสวย ตัดผม นวดตัว

2.2.3 การพูดอย่างสร้างสรรค์

การให้ความสำคัญกับการพูดจากันให้มาก ลองมาฝึกการพูดจากันด้วยดี ซึ่งแม้จะฝึกความเคยชินไปบ้างแต่ก็จะเป็นประโยชน์ ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และช่วยให้ความสัมพันธ์ในระหว่างผู้ร่วมงานดีขึ้น การพูดในเชิงสร้างสรรค์ ชมเชย ให้กำลังใจ ใต้ถามทุกข์สุขของกันและกันอยู่เสมอ รู้จักพูดจายกย่องชื่นชมผู้อื่นอย่างจริงใจ หลีกเลี่ยงการนิทา กล่าวโทษ หรือกล่าวถึงความไม่ดีของผู้อื่น และการพูดแบบประนีประนอมในฐานะ คนกลาง ที่ช่วยประสานความเข้าใจระหว่างสองฝ่าย จะช่วยให้ผู้ร่วมงานชอบเรา และไว้วางใจเรา ถ้าสามารถปรับปรุงการพูดให้ดีขึ้นได้ นอกจากจะช่วยพัฒนาตัวเองให้มีเสน่ห์ เป็นที่ชื่นชอบของผู้ร่วมงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ สร้างมิตรภาพในที่ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้มีความเครียดในการทำงานน้อยลง

2.2.4 การแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม

ความเครียดในการทำงาน เกิดได้ทั้งจากการเก็บกดอารมณ์ที่ไม่ดีเอาไว้ และเกิดจากการระบายอารมณ์อย่างไม่เหมาะสมด้วย ดังนั้น การรู้จักแสดงอารมณ์ออกมาอย่างเหมาะสมจึงเป็นเรื่องจำเป็น นอกจากจะช่วยลดความเครียดลงแล้ว ยังช่วยให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้นด้วย

ควรจะต้องรู้ว่ากำลังมีอารมณ์อะไรอยู่ เป็นอารมณ์ที่ดีหรือไม่ดี โดยควรฝึกตัวเองให้สังเกตอารมณ์ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะแสดงอะไรออกไปเสมอ ไม่ใช่ทำอะไรตามอารมณ์ โดยไม่ยั้งคิด แล้วต้องมาเสียใจในภายหลัง

2.2.5 การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ความเครียด ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกว่าไม่มีใครเป็นมิตร มีแต่ศัตรูหรือคู่แข่ง รู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจ ไม่มีใครช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเวลาที่มีปัญหา และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นแล้ว จะช่วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง มีกำลังใจ และสนุกสนานกับการทำงานมากขึ้น ช่วยให้ความเครียดลดลงได้มาก

2.2.6 การบริหารเวลา

วิธีบริหารเวลา เพื่อจัดเวลาในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลา อย่างที่ไม่ต้องรีบเร่งมากนัก และยังมีเวลาเหลือพอที่จะพักผ่อนหย่อนใจส่วนตัว มีเวลาให้กับเพื่อนฝูง และครอบครัวอีกด้วย

เมื่อทำงานติดต่อกันประมาณ 2 ชั่วโมง ควรพักสมองโดยการเปลี่ยนอิริยาบถบ้าง และควรพยายามทำงานให้เสร็จ ที่ทำงาน ไม่จำเป็นต้องกลับบ้านกลับไปทำที่บ้านเพราะจะรบกวนเวลาสำหรับตัวเองและครอบครัว

2.2.7 การแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี

การแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี ต้องเริ่มด้วยการหาสาเหตุของปัญหาให้พบ ว่าปัญหานั้นเกิดจากอะไร เช่น เกิดจากระบบงาน เกิดจากผู้ร่วมงาน หรือเกิดจากของตัวเราเอง ซึ่งส่วนใหญ่ปัญหามักเกิดจากหลายสาเหตุประกอบกัน และเราเองก็อาจจะมีส่วนอยู่ด้วย ดังนั้นจึงควรพิจารณาด้วยความเป็นธรรมไม่เข้าข้างตัวเอง ไม่โทษผู้อื่น ถ้าเราคิดต้องยอมรับอย่างน้อยก็ยอมรับกับตัวของเราเองจะได้คิดหาทางแก้ไขปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น และการเริ่มต้นแก้ปัญหาที่ตัวเราก่อนย่อมง่ายกว่าการที่จะไปปรับเปลี่ยนผู้อื่น บางปัญหาต้องปรึกษาผู้อื่น ผู้ที่จะปรึกษาได้มีทั้งผู้ร่วมงาน เจ้านายนักวิชาการที่มีความรู้เฉพาะด้าน ตลอดจนผู้มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเรื่องนั้น ๆ มาก่อน อาจจะเป็นเพื่อน เป็นบุคคลในครอบครัว หรือแม้แต่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาก็ได้ การปรึกษาผู้ที่มีความรู้มีประสบการณ์มากกว่าถือเป็นการเรียนรู้อย่างหนึ่งซึ่งจะช่วยพัฒนาตัวเราให้ก้าวหน้ามากขึ้น

นอกจากการปรึกษาผู้รู้แล้ว อาจแก้ปัญหาได้โดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากหนังสือตำราหรือสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร คอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งการศึกษาประวัติชีวิตของบุคคลที่มีชื่อเสียง ต่อสู้ชีวิตมากก็อาจจะทำให้ได้แนวทางในการแก้ปัญหาได้เช่นกัน

2.2.8 การปรับเปลี่ยนความคิด

ความเครียด ส่วนหนึ่งมาจากความคิดของเรา คนที่มองโลกในแง่ร้าย คิดมาก วิตกกังวลสูง จะมีความเครียดมาก ถ้ารู้จักปรับเปลี่ยนความคิดมาคิดในแง่มุมใหม่จะช่วยให้เครียดน้อยลง และมีความสุขมากขึ้น คิดอย่างใช้เหตุผล อย่าคิดเอาเองเดาเอาเอง ลองคิดไตร่ตรองด้วยเหตุผล พยายามหาความรู้ หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มาประกอบการคิด และการตัดสินใจเสมอ อย่าเชื่ออะไรง่าย ๆ ต้องพิสูจน์ให้แน่ใจเสียก่อน นอกจากจะช่วยลดความเครียดแล้ว ยังช่วยให้ไม่ต้องตกเป็นเหยื่อ ให้ใครหลอกลวง ๆ ด้วยคิดให้รอบคอบทั้งด้านที่ดีและไม่ดี พยายามคิดในเรื่องดี ๆ คิดถึงความสำเร็จหรือประสบการณ์ที่เป็นสุขในชีวิตจะช่วยให้เกิดกำลังใจ ต่อสู้ปัญหามากขึ้น ถ้าเครียดแล้วยังคิดถึงแต่เรื่องร้าย ๆ เรื่องความล้มเหลว ผิดหวัง ก็จะทำให้ยิ่งเครียดกันไปใหญ่

2.2.9 การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ

ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ย่อมต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้เครียด อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การมีจิตใจที่เข้มแข็งจะช่วยให้สามารถต่อสู้กับความเครียดได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แม้บางครั้งร่างกายจะเจ็บป่วยอ่อนแอ แต่ถ้าจิตใจเข้มแข็งก็จะสามารถอดทน และมีความมานะพยายาม ที่จะฝ่าฟันเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้

การที่มีความรู้สึกมั่นใจว่า มีผู้ใกล้ชิด มีครอบครัว มีคนรัก มีเพื่อนคอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ คอยสนับสนุนอยู่เสมอในทุกสถานการณ์ จะทำให้เกิดกำลังใจที่จะสู้ต่อไปไม่หวั่นกลัวต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ

2.2.10 การรู้จักยืนยันสิทธิของตน

ความเครียด ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ยอมอ่อนข้อหรือเกรงใจผู้อื่นมากเกินไป จนบางครั้งทำให้ตัวเองต้องเดือดร้อน และการต้องฝืนใจทำอะไรตามใจผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ย่อมทำให้ตัวเองรู้สึกด้อย รู้สึกว่าเป็นเบี้ยล่าง ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง และผู้อื่นก็มักจะไม่เกรงใจ และคอยฉวยโอกาสควบคุมบังคับหรือใช้ประโยชน์จากเราอยู่เสมอ สิทธิอันชอบธรรมมีหลายประการ เช่น สิทธิที่จะพูดคำว่าไม่ หรือปฏิเสธอย่างนุ่มนวล สิทธิที่จะทำงานของตนเองก่อนทำให้ผู้อื่น เพราะงานที่ทำนั้นอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมด้วย ถ้าเห็นว่าการงานของผู้อื่นสำคัญ และเร่งด่วนกว่า ก็ควรแสดงน้ำใจให้ความช่วยเหลือพอสมควร

โดยสรุปผู้คนทั่วไปแก้ปัญหาความเครียดด้วยวิธีเหล่านี้ คือ

1. หนี หลีกเลียงสถานการณ์ เป็นวิธีที่ไม่อาจบรรลุเป้าหมายในการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

2. หาที่พึ่ง แสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกเพื่อบรรเทาหรือเพิกเฉยต่อต้นเหตุของปัญหา เช่น การสนับสนุนของญาติมิตร การพักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกาย การระบายความรู้สึกหรือปรึกษาผู้อื่น รวมทั้ง บุหรี่ สุรา ยาเสพติด เป็นสิ่งที่จะช่วยได้ในระยะสั้น ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. ยอมแพ้ สุขภาพอ่อนแอ เจ็บป่วยเป็นโรค หรือมีอาการทางกายอื่น ๆ

4. เฝอญหน้า ใช้กลไกภายในเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งทางจิตใจและสติปัญญา ด้วยการศึกษาศาเหตุของปัญหาพร้อมกับฝึกฝนจิตใจให้มีความสงบ มีสมาธิ ใช้เหตุผลในการแก้ไขเป็นการพัฒนาทักษะ การวิเคราะห์ การตัดสินใจ การควบคุมความคิดการกระทำที่นำตนไปสู่เป้าหมายใหม่ในชีวิตที่พร้อมจะเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยความเข้าใจ

3. ทฤษฎีสองปัจจัย

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Other ได้ศึกษาการทำวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล พบปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (ทฤษฎีสองปัจจัย, 2550)

3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยที่สามารถตอบสนองบุคคล ได้แก่

3.1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

3.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงาน

3.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ

3.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

3.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

3.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance of Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานมีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

3.2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน เป็นที่พอใจของบุคลากร

3.2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อการแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อการทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

3.2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

3.2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานภายในและการติดต่อกับภายนอกองค์กร

3.2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

3.2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

3.2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision- Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

4. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นบิดาของกลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์ และเป็นผู้ตั้งทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ฟรอยด์ให้ข้อคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นผลเกิดมาจากความดิ้นรนพยายาม ระหว่างแรงขับอันเกิดจากภายในร่างกาย (Inter Physiological Drivers) ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น ความหิว อารมณ์ทางเพศ และความก้าวร้าว เป็นต้น กับแรงขับดันทางสังคม (Social Pressure) ที่เป็นตัวคอยขัดขวาง เพื่อให้บุคคลประพฤติปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับและศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม (ทฤษฎีบุคลิกภาพ, 2550)

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ซึ่ง فروยด์ ได้ อธิบายโครงสร้างของบุคลิกภาพตามระบบของจิตเป็น 3 อย่าง (ประสงค์ โอวาทกา และฉวีวรรณ สัตยธรรม 2541 :41-45) คือ

อิด (Id) หมายถึง แรงขับทางร่างกายที่กำกับบุคคลให้กระทำการต่าง ๆ ซึ่งติดตัวมา ตั้งแต่เกิด และเป็นตัวกระตุ้นที่ค่อนข้างรุนแรง อันเกิดจากภาวะจิตไร้สำนึกที่ยังไม่ได้รับการ ตอบสนอง เป็นความต้องการที่จะแสวงหาความพึงพอใจให้กับตนเอง เป็นความต้องการเบื้องต้น ปรารถนาจากการไต่ตรงความคิดด้วยเหตุผลและคุณธรรม เป็นที่ตั้งของสัญชาตญาณ ซึ่งเป็นการ กระทำเพื่อสนองความต้องการของร่างกาย และยังเป็นที่ตั้งของแรงขับพื้นฐาน ได้แก่ แรงขับทาง เพศ และความก้าวร้าว อิดเป็นตัวกระตุ้นให้ปลดปล่อยความกดดันต่างๆ ออกอย่างตรงไปตรงมา เพื่อการลดความเจ็บปวด หรือความกดดัน

อีโก้ (Ego) หมายถึง จิตที่รู้สำนึกที่ก่อตัวและพัฒนาขึ้นเมื่อเด็กเจริญเติบโต เป็นส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความรู้สึกรู้จักคิด จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่สั่งสม ทำให้อีโก้ ได้รับการพัฒนาจนทำให้บุคคลมีความสามารถในการคิดที่อยู่ในวิสัยแห่งความเป็นจริง รวมทั้งมี ความสามารถเผชิญกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม การทำงานของอีโก้ประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) ความจำ(Memory) การตัดสินใจ(Judgement) ความมีเหตุผล(Reasoning) การ แก้ปัญหา (Problem Solving) และการตัดสินใจในการกระทำ (Decision Making) อีโก้จึงเป็น เสมือนหนึ่งเป็นนักบริหารหรือผู้จัดการของอิด โดยอีโก้จะเป็นตัวเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อ ตอบสนองความต้องการตามสัญชาตญาณให้เกิดความพอใจ โดยยึดถือความเป็นจริงจัดลำดับ ความสำคัญของความต้องการให้อยู่ในวิสัยที่สามารถจัดการได้ การปฏิบัติของอีโก้ เป็นการปฏิบัติ ตามความเป็นจริง นั่นคือความสามารถที่จะเลื่อนเวลาปลดปล่อยความเครียดออกไปได้จนกว่าจะถึง เวลาที่เหมาะสม

ซูเปอร์อีโก้ (Superego) หมายถึง องค์ประกอบส่วนที่สามของบุคลิกภาพเป็นส่วน ของจิตที่เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของคุณธรรม ศีลธรรมจรรยา และระเบียบประเพณีของสังคม หรือเป็นมโนธรรมที่อยู่ในจิตของแต่ละบุคคล เกิดจากการเลี้ยงดูอบรมของครอบครัวและสังคม สามารถแยกออกได้ว่าอะไรคือความถูกต้องและเป็นสิ่งดีงาม อะไรควรหรือไม่ควร จึงทำหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของอิดและอีโก้ เพื่อให้อีโก้ประพฤติปฏิบัติให้อยู่ในทำนองคลองธรรมเป็น ที่ยอมรับของสังคม

ความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ส่วน นักจิตวิทยาเปรียบไว้ว่า อิด เปรียบเสมือนส่วนพื้นฐาน ของบุคลิกภาพด้านชีววิทยา อีโก้ เปรียบเสมือนบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ และซูเปอร์อีโก้เปรียบ ได้กับส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านสังคม (ทฤษฎีบุคลิกภาพ ,2550) บุคลิกภาพของคนจึง

ขึ้นอยู่กับพลังใจมีอำนาจสูง ดังนั้นจึงสรุปความสัมพันธ์ของจิตทั้ง 3 ส่วนได้ว่า อีโก้เป็นหน่วยปฏิบัติการ เป็นตัวกลางในการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ และจะปฏิบัติตามแรงผลักดันของอิด โดยมีซูเปอร์อีโก้เป็นผู้ควบคุม

4.1 กลไกการป้องกันตัว

เมื่ออีโก้พยายามสนองความต้องการของจิต แต่มีบางอย่างที่อีโก้ไม่สามารถตอบสนอง เนื่องจากขัดกับมโนสำนึกในซูเปอร์อีโก้ จนนำไปสู่ความขัดแย้งจนไม่สามารถหาทางแก้ไขได้ จึงทำให้บุคคลอยู่ในภาวะเครียด กลไกการป้องกันตัวจึงมีบทบาท เพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงภาวะความเครียดที่รุนแรง อันเกิดจากความขัดแย้งขององค์ประกอบของบุคลิกภาพ ซึ่งกลไกการป้องกันตัวหรือกลไกทางจิต (ฉวีวรรณ สัตยธรรม 2541 :39-41) มีดังต่อไปนี้

4.1.1 การลอกเลียนแบบ (Identification) บุคคลนำเอาลักษณะเด่นของบุคคลอื่นมาผสมผสานให้เข้ากับบุคลิกของตน เป็นการเลียนแบบโดยไม่รู้ตัว เป็นกลวิธีการแก้ทุกข์โดยได้รับความพึงพอใจจากความสำเร็จของบุคคลอื่น ผลเสียหากเป็นเสมือนหรือทำไม่ได้จะทำให้เกิดความรู้สึกอิจฉาริษยา แสดงออกโดยการตำหนิติเตียนคนอื่นที่ทำได้

4.1.2 การถดถอย (Regression) เป็นกลวิธีกลับเป็นเหมือนเด็ก ๆ คือ อ่อนแอ ต้องการความช่วยเหลือและเอาใจได้รับภัยในฐานะที่อ่อนแอและเป็นเด็ก เพื่อจะได้ไม่รับผิดชอบในการพลาดพลั้งล้มเหลว หรือเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งหรือปัญหา และไม่สามารถแก้ไขได้

4.1.3 การเก็บกด (Repression) โดยการลืมสิ่งที่ไม่อยากจำ เช่น ความขมขื่น ความอับศอดสูต่าง ๆ ในอดีต บุคคลที่มีซูเปอร์อีโก้สูงก็จะซ่อนเร้นสิ่งที่จะต้องปิดบังไว้มากขึ้น เช่น ความเห็นแก่ตัว ความรู้สึกไม่เป็นมิตร เนื่องจากการเก็บกดเป็นความขัดแย้งภายใน ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปแบบของการเจ็บป่วยทางกาย หรือย้ำคิด หรือมีความวิตกกังวลซึ่งหาสาเหตุไม่ได้

4.1.4 การลดระดับการรับรู้ (Suppression) โดยการลดระดับการรับรู้ในสิ่งที่ทำให้เกิดทุกข์ให้ต่ำลง

4.1.5 การเพ้อฝัน (Fantasy หรือ Day Dream) โดยการเพ้อฝันสร้างวิมานในอากาศ เพื่อแสวงหาความสุข ความพอใจ จากความคิดนั้น ๆ โดยมีได้ลงมือต่อสู้เพื่อความสำเร็จที่ตนฝัน

4.1.6 การโทษคนอื่น (Projection) โดยการกล่าวโทษผู้อื่น หรือสิ่งอื่นเพื่อปิดไปจากตนหรือที่กักว่าคนอื่นก็มีความบกพร่องเพื่อตนจะได้ปกติเหมือนคนอื่น

4.1.7 การโทษตนเอง (Introjection) เป็นกลไกที่ตรงข้ามกับการโทษผู้อื่น หมายถึง การเอาความคิด ความรู้สึกของบุคคลหรือสิ่งของอันเป็นที่รักหรือรังเกียจจากภายนอกเข้ามาไว้ในตัว ในลักษณะที่เหยียดหยามดูถูกหรือวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง คิดว่าตนเองต่ำด้อยไร้ค่า

4.1.8 การแยกอารมณ์ออกจากการกระทำ (Isolation) โดยการปิดบังความคิดที่แท้จริง
ทัศนคติและความรู้สึกออกจากการกระทำ แยกอารมณ์ออกจากการกระทำ

4.1.9 การแทนที่ (Displacement) โดยการถ่ายอารมณ์ ความรู้สึกและความคิดที่พุ่งมั่ว
ไปยังบุคคลหรือสิ่งอื่นซึ่งไม่ใช่ต้นตอของความรู้สึกและอารมณ์นั้น และไม่เป็นภัยต่อเจ้าตัว

4.1.10 การกระทำตรงข้ามกับความรู้สึก (Reaction formation) โดยใช้พฤติกรรมตรง
ข้ามกับความความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมากไป

4.1.11 การชดเชย (Compensation) โดยการพยายามลบล้างหรือชดเชยความล้มเหลว
หรือความรู้สึกด้อยของตนด้วยความเด่น

4.1.12 การแสสร้งอ้างเหตุผล (Rationalization) โดยการหาเหตุผลที่เหมาะสมอื่นๆที่
ไม่ใช่เหตุผลที่แท้จริงมาอ้างในพฤติกรรมของตน

4.1.13 การหาทางทดแทน (Sublimation) โดยการหากิจกรรมที่ไม่ขัด กับความ
เห็นชอบสังคม ทำเพื่อบรรเทาความตึงเครียดของตน เมื่อประสบภาวะความคับข้องใจที่จะหาทางออก
โดยตรงไม่ได้

4.1.14 การปฏิเสธ (Denial) เป็นกลไกทางจิตซึ่งอ้อมปฏิเสธที่จะรับรู้ หรือเผชิญกับ
ความขัดแย้งทางจิตใจ

4.1.15 การไม่ได้กระทำ (Undoing) เป็นการกระทำเพื่อลบล้างความรู้สึกสำนึกผิดที่
เกิดจากการกระทำของตนเอง

5. ทฤษฎีความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง เหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลหรือทีมมีความเห็นไม่
สอดคล้องกัน ความขัดแย้งถือเป็นเหตุการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้น ในการอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกัน
คนโดยทั่วไปมักนึกถึงความขัดแย้งในเชิงทำลาย แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าหากความขัดแย้งเกิดขึ้นใน
ปริมาณที่พอเหมาะ ความขัดแย้งนั้นจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ (กฤษณี คำชาย 2550)

5.1 ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม

เป็นแนวความคิดที่มีข้อสมมติฐานว่า พฤติกรรมของสังคม สามารถเข้าใจได้จาก
ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่างๆ และบุคคลต่างๆ เพราะการแข่งขันกัน ในการเป็นเจ้าของทรัพยากรที่
มีค่าและหายาก มีนักสังคมวิทยาหลายท่านที่ใช้ทฤษฎีความขัดแย้ง อธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
นักทฤษฎีความขัดแย้งที่สำคัญ 3 ท่าน (ทฤษฎีความขัดแย้ง 2550) ดังนี้

คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) มีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของทุกๆสังคม มีขั้นตอนของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ 5 ขั้น แต่ละขั้นมีวิธีการผลิตที่เกิดจากความสัมพันธ์ของอำนาจการผลิต กับความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต ในระบบการผลิตแต่ละระบบจะมีความขัดแย้งระหว่างชนชั้นผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตกับผู้ใช้แรงงานในการผลิต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการผลิต ลำดับขั้นของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ของมาร์ก (ทฤษฎีความขัดแย้ง 2550) มีดังนี้

ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์แบบดั้งเดิม (Primitive Communism) กรรมสิทธิ์การผลิตเป็นของเผ่า ต่อมารวมตัวเป็นรัฐ ทำให้เปลี่ยนไปเป็นของรัฐแทน

ขั้นสังคมแบบโบราณ (Ancient Communal)

ขั้นสังคมแบบศักดินา (Feudalism)

ขั้นสังคมแบบทุนนิยม (Capitalism)

ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ (Communism) กรรมสิทธิ์ในการผลิตเป็นของทุกคน

ตามแนวความคิดของมาร์ก ลำดับขั้นของการนำไปสู่การปฏิวัติของชนชั้นล่างของ

สังคมเกิดจากกระบวนการดังต่อไปนี้

5.1.1 มีความต้องการในการผลิต

5.1.2 เกิดการแบ่งแยกแรงงาน

5.1.3 มีการสะสมและพัฒนาทรัพย์สินส่วนบุคคล

5.1.4 ความไม่เท่าเทียมทางสังคมมีมากขึ้น

5.1.5 มีการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคม

5.1.6 เกิดตัวแทนทางการเมืองเพื่อทำการรักษาผลประโยชน์ของแต่ละชนชั้น

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ตามแนวความคิดของมาร์ก เป็นการต่อสู้ระหว่างชนชั้น

ในสังคม

ลิวอิส เอ. โคเวอร์ (Lewis A. Coser) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้งที่มองว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดทั้งด้านบวกและด้านลบ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาคความแตกแยก และทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้ ความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (ทฤษฎีความขัดแย้ง 2550)

ราล์ฟ ดาร์เรนเดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ที่ปฏิเสธแนวความคิดของมาร์ก ว่าชนชั้นในสังคมเกิดจากปัจจัยการผลิต และความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้นเกิดจากความไม่เท่าเทียมกัน ในเรื่องของสิทธิอำนาจ กลุ่มที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถแบ่งออกได้

เป็นสองประเภท คือ กลุ่มที่มีสิทธิอำนาจกับกลุ่มที่ไม่มีสิทธิอำนาจ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถควบคุมได้ด้วยการประนีประนอม ความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลง (ทฤษฎีความขัดแย้ง 2550)

5.2 ทฤษฎีความขัดแย้งทางความคิด (Cognitive Dissonance)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยเฟสติงเจอร์ (Festinger 1957) โดยกล่าวถึงความขัดแย้งทางความคิดว่าเป็นสภาพทางจิตวิทยา เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลเผชิญกับความขัดแย้ง 2 ความคิด ซึ่งเขาเชื่อว่าความคิดทั้งสองนั้นเป็นจริง แต่ทว่าความคิดทั้งสองนั้นไม่สามารถเข้ากันได้ (ทฤษฎีความขัดแย้งทางความคิด 2550) ความขัดแย้งไม่ลงรอยกัน จนเป็นเหตุทำให้เกิดความตึงเครียดไม่สบายใจ จนกลายเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้บุคคลนั้นลดความขัดแย้ง หรือความเครียดทางจิต ให้กลับคืนสู่สภาพความกลมกลืนขึ้นมาใหม่ (ฉวีวรรณ สัตยธรรม 2541:39-41)

ความขัดแย้งทางความคิดสามารถเกิดขึ้นได้ 3 ทาง ดังนี้ คือ

5.2.1 ความขัดแย้งทางตรรกวิทยา (Logical Inconsistency) สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ เช่น ลูกกวาดทุกชนิดมีรสหวาน แต่ลูกกวาดของฉันมีรสเปรี้ยว เป็นต้น

5.2.2 ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม (Conflict between Attitudes and Behaviors)

5.2.3 ความขัดแย้งเกิดจากความคาดหวัง ไม่เป็นไปอย่างที่คาดคิด (Expectation is Disconfirmed)

เมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดไม่ว่าจากสาเหตุใดก็ตาม จะรู้สึกไม่สบายใจ หงุดหงิด จึงต้องหาทางลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งวิธีลดความขัดแย้งที่เป็นหลักสำคัญมี 3 แนวทาง (ทฤษฎีความขัดแย้งทางความคิด 2550) ดังนี้คือ

- 1) การหาเหตุผลมาอ้างเข้าข้างตัวเอง (Rationalization)
- 2) การหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนเพื่อยืนยันการกระทำของตน
- 3) หาวิธีการกำจัดหรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

บางประการ

5.3 ลักษณะของความขัดแย้ง

ลักษณะความขัดแย้งในองค์การ ความขัดแย้งแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทแล้วแต่จะใช้สิ่งใดเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังเช่น แรบพาวอร์ด (Caplow 1975: 276 อ้างใน กุญชรী คำชาย ,2550) ได้แบ่งความขัดแย้งเป็น การต่อสู้ เกม และการโต้เถียง หรืออาจแบ่งความขัดแย้งเป็นเชิงลบ

และเชิงบวกก็ได้ แต่ในที่นี้จะแบ่งประเภทความขัดแย้งโดยนำเอาบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเกณฑ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 6 ประเภท คือ

5.3.1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือความไม่แน่ใจการกระทำของตนเอง ว่ามีความสามารถเพียงพอหรือไม่ หรือเกิดความสับสนวุ่นวายในสถานการณ์นั้น ๆ จนไม่สามารถตัดสินใจ

5.3.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเนื่องจากความไม่เห็นด้วยในเรื่องราวต่าง ๆ การกระทำหรือจุดประสงค์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในด้านการรับรู้พื้นฐานการศึกษา และครอบครัวตลอดจนบทบาทและสถานภาพ (การยอมรับและไม่ยอมรับซึ่งกันและกัน) ความขัดแย้งชนิดนี้จะเป็นสิ่งสกัดกั้น บุคคลไม่ให้มีการติดต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.3 ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intergroup Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกิดจากความไม่เห็นด้วย เนื่องจากแนวความคิดต่างกัน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น “Substantive conflict” ซึ่งผลของความขัดแย้งแบบนี้จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้น และมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ส่วนความขัดแย้งที่อยู่บนรากฐานของการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสถานการณ์นั้น ๆ เรียกว่า “Affective Conflict” ซึ่งความขัดแย้งแบบนี้เป็นผลเนื่องจากที่มีบุคลิก Style ที่ไม่เข้ากัน (ความเป็นอยู่ รสนิยมเป็นต้น)

5.3.4 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม เช่น ความขัดแย้งของแผนกบัญชี และแผนกวิจัย กลุ่มสหภาพแรงงานและคณะกรรมการประนีประนอมกลุ่มแรงงานสัมพันธ์ ถ้าปรากฏว่า ไม่สามารถตกลงแก้ปัญหาได้ ความขัดแย้งชนิดนี้มักจะนำไปสู่การแข่งขันและเกิดผลในแง่ของการชนะแพ้

5.3.5 ความขัดแย้งในองค์กร (Intra Organizational Conflict) ความขัดแย้งภายในองค์กรแยกได้ 4 ชนิด

1) Vertical Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง ซึ่งมีความขัดแย้งในด้านวิธีการ

2) Horizontal Conflict ความขัดแย้งระหว่างแผนกในระดับเดียวกันหรือผู้บริหารในระดับเดียวกัน เช่น การแย่งชิงทรัพยากรในองค์กร คน/เครื่องมือเครื่อง ใช้อุปกรณ์ สถานที่

3) Line Staff Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้ปฏิบัติงานประจำและกลุ่มที่ทำงานในลักษณะสายงาน และทีมงาน

4) ความขัดแย้งทางบทบาท (Role Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการกำหนดบทบาทที่ไม่ชัดเจน หรือไม่มีการกำหนดบทบาท หรือไม่รับรู้บทบาท ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ และทำลายความสัมพันธ์ พ่อแม่ พี่น้อง งานในสำนักงาน ฯลฯ เป็นต้น ควรมี Organization Chart ให้ชัดเจนมิฉะนั้นจะเกี่ยงกันทำ หรือแย่งกันทำ

5.3.6 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter Organization Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างองค์กรที่ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกัน หรือลูกค้ากลุ่มเดียวกันมีการแข่งขันกัน หรือความสัมพันธ์ว่าจะเกิดปฏิสัมพันธ์ในแง่ใด ถ้ามีการขัดแย้งสูงจะมีผลต่อความพยายามขององค์กรที่จะเข้าควบคุมแหล่งทรัพยากร รักษาสมดุขยของส่วนแบ่ง ตลาดมีการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา และอาจมีการติดต่อเจรจากับองค์กรนั้น ๆ เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง

6. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

6.1 ความหมายของขวัญและกำลังใจ

ตามศัพท์ภาษาไทย ขวัญและกำลังใจ สามารถแยกได้เป็นสองคำ คือ “ขวัญ” และ “กำลังใจ” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

“ขวัญ” หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความตัวตน นิยมกันว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา เชื่อกันว่าถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไปเสีย ซึ่งเรียกว่า ขวัญหาย ขวัญบิน ขวัญหนี เป็นต้น

“กำลังใจ” หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง (ขวัญและกำลังใจ 2550)

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่นความรู้สึกหรือความนำคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดันหรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวเขา และมีปฏิกิริยาโต้กลับคือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น (ขวัญและกำลังใจ ,2550) ภาษาอังกฤษใช้คำว่า MORALE

ขวัญและกำลังใจ เป็นสภาพทางจิตใจ ทศนคติ และความรู้สึกที่มีผลส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่มโดยอาจเกิดร่วมกันเป็นกลุ่มในแต่ละบุคคลได้

ขวัญและกำลังใจ อยู่ที่สภาพจิตใจ ทศนคติ อารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน รวมทั้งทีมงานทั้งหมด (ขวัญและกำลังใจในการทำงาน 2550)

ขวัญและกำลังใจ จะมีผลกระทบต่องาน ผลผลิต ความร่วมมือ ความกระตือรือร้น วินัย และความสำเร็จ

ขวัญและกำลังใจ มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน กับหัวหน้างาน
ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า ชุมชน

ขวัญและกำลังใจมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการทำงาน เพื่อพัฒนา
งานและหน่วยงานของตนเอง

6.2 การตรวจสอบขวัญกำลังใจ

สามารถตรวจสอบสภาพขวัญและกำลังใจของคนในหน่วยงานได้จากการพิจารณา
สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- 1) นโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน
- 2) ภาพพจน์ของหน่วยงาน
- 3) การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4) การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา
- 5) ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- 6) ระดับความพอใจในงาน
- 7) วินัยของผู้ปฏิบัติงาน
- 8) บรรยากาศในการทำงาน
- 9) โอกาสในการศึกษา พัฒนาและฝึกอบรม
- 10) สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- 11) ค่าจ้างและเงินเดือน
- 12) ความสะอาดและสุขลักษณะของสถานที่ทำงาน
- 13) ความปลอดภัยในการทำงาน
- 14) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มย่อย
- 15) ความรักดีต่อหน่วยงาน
- 16) สิ่งอำนวยความสะดวกทั่ว ๆ ไป

เมื่อพบจุดตรวจใดเป็นจุดบกพร่อง เราต้องการหาทางปรับปรุงจุดต่าง ๆ เหล่านี้
เพื่อยกระดับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ในยุคของเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการสื่อสาร
ไร้พรมแดน สิ่งที่ทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกันกับ
หน่วยงานอื่น ๆ คือ "คน" ซึ่งกิจกรรมที่จะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส
กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น (บันทึกกิจกรรม KM, 2550) โดยมีเป้าหมายเพื่อ

- 1) พัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

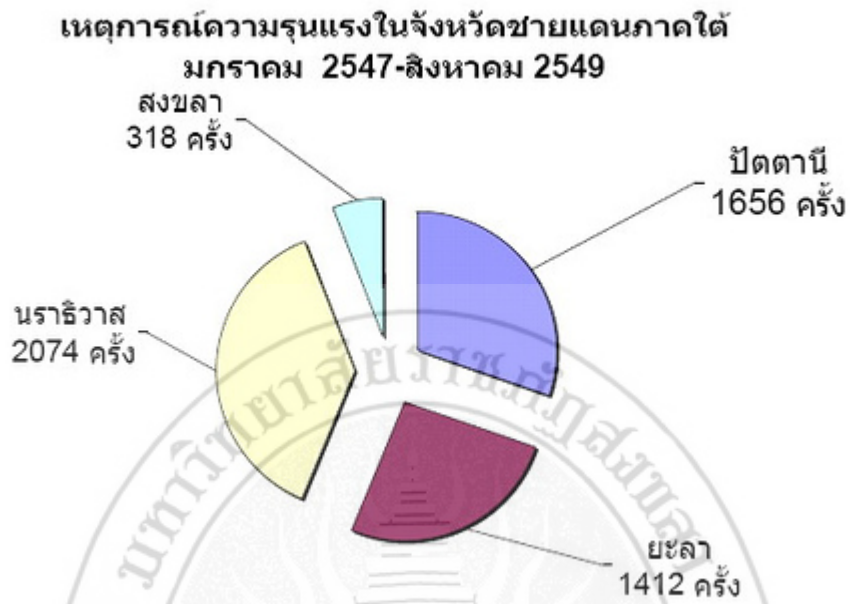
- 2) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน
- 3) ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต
- 4) พัฒนาให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 5) รู้จักทำงานเป็นทีม เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงาน
- 6) รู้จักใช้ความคิดอย่างเป็นระบบและมีเหตุผล
- 7) สร้างเสริมวินัย

7. เหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี (2550) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้นับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในเดือนมกราคม ปี 2547 มาจนถึงปัจจุบันนี้ (31 ส.ค. 2549) ช่วงแห่งความรุนแรงนับได้เป็นเวลา 32 เดือน ความรุนแรงมีความต่อเนื่องยาวนานจนกระทั่งส่งสัญญาณต่ออะไรมองอย่างแก่สังคมไทย และข้อมูลเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดสงขลา ในระยะเวลา 32 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 ถึงเดือนสิงหาคม 2549 มีจำนวนความถี่ของการก่อเหตุความรุนแรงรวมทั้งสิ้น 5,460 ครั้ง ความรุนแรงในจังหวัดนราธิวาส มีสถิติสูงสุดถึง 2,074 ครั้ง รองลงมาคือ จังหวัดปัตตานีจำนวน 1,656 ครั้ง และจังหวัดยะลาจำนวน 1,412 ครั้ง

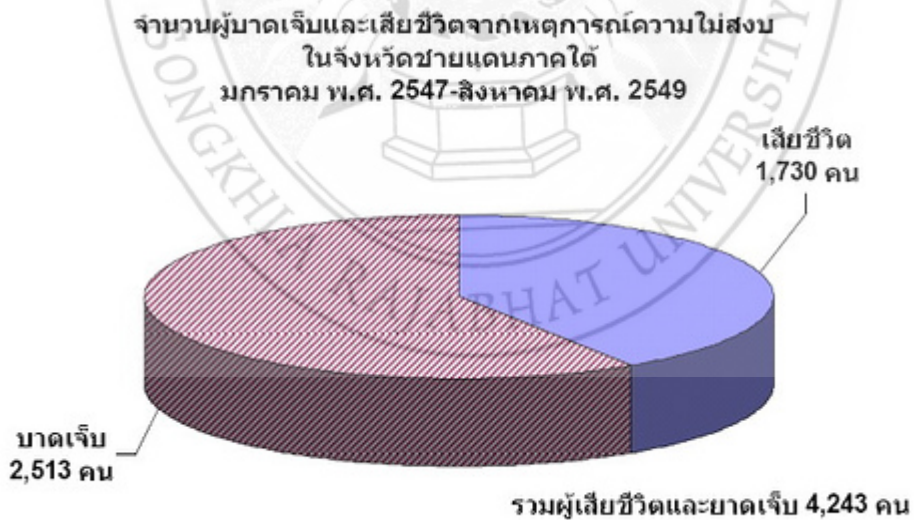
ส่วนของจังหวัดสงขลามีรายงานเพียง 318 ครั้ง การก่อเหตุความรุนแรงดังกล่าวมีผลกระทบต่อชีวิตของผู้คนเป็นจำนวนมาก ในระยะเวลารวม 32 เดือนดังกล่าวมีผู้เสียชีวิตรวม 1,730 คน ได้รับบาดเจ็บ 2,513 คน โดยภาพรวมมีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตทั้งหมดประมาณ 4,243 คน

ยุทธวิธีการก่อเหตุ ยิงรายวันและระเบิด การก่อความรุนแรงที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นว่า เหตุการณ์ที่ใช้การยิงด้วยอาวุธปืนมีจำนวนมากที่สุดถึง 2,087 ครั้ง รองลงมา คือ การวางระเบิด หรือการโจมตีด้วยระเบิด มีจำนวน 967 ครั้ง อันดับที่สาม คือ การวางเพลิง จำนวน 721 ครั้ง นอกจากนั้นเป็นการก่อความหวาดกลัวด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เผาขบวนรถยนต์ หรือใช้ตะปูเรือใบโปรยตามถนน เป็นต้น การก่อความหวาดกลัวมีประมาณ 701 ครั้ง ยุทธวิธีการก่อเหตุในรอบ 32 เดือนหรือ 2 ปี 8 เดือน



รูปที่ 3 เหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เดือนมกราคม 2547 ถึงเดือนสิงหาคม 2549

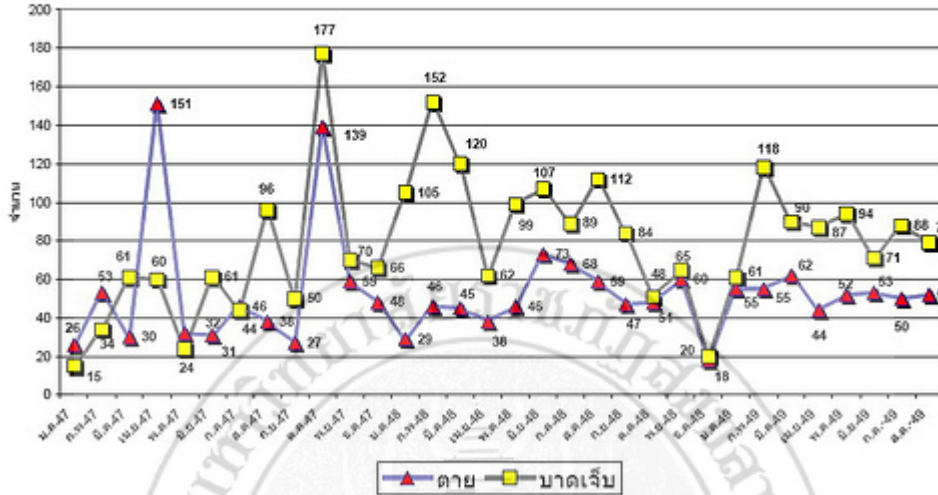
ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org



รูปที่ 4 จำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในเดือนมกราคม 2547 ถึงเดือนสิงหาคม 2549

ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org

แผนภูมิแสดงจำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บเปรียบเทียบรายเดือน จำนวน 32 เดือน (มกราคม 2547 - สิงหาคม 2549)



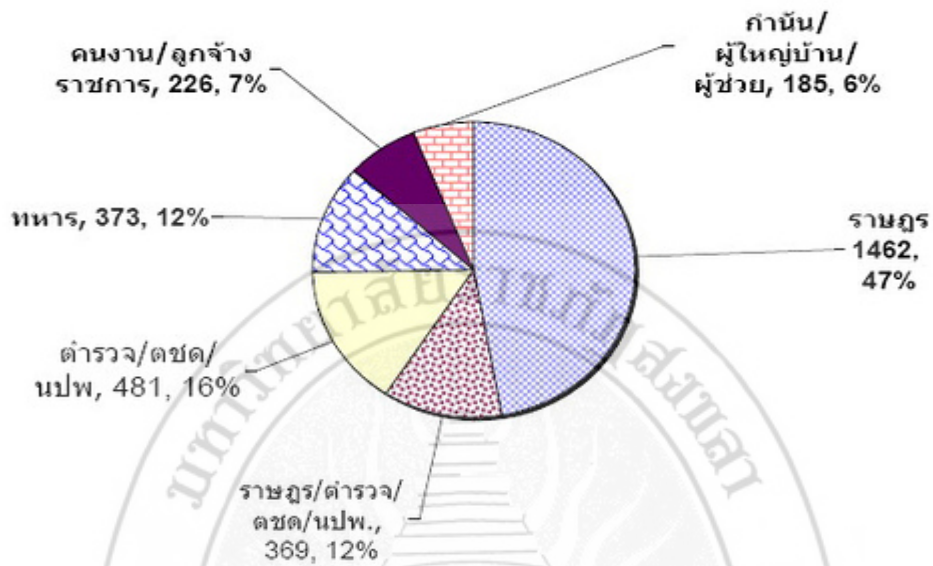
รูปที่ 5 จำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บเปรียบเทียบรายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 ถึงเดือนสิงหาคม 2549

ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org

เป้าหมายของการก่อความรุนแรงที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือ ราษฎรโดยทั่วไป ข้อมูลปี พ.ศ.2547 ถึงปี พ.ศ.2549 แสดงให้เห็นว่ามีราษฎรที่เป็นเหยื่อ หรือเป้าของการทำร้ายสูงมากถึง 1,462 คน หรือร้อยละ 47 ของเหยื่อแห่งความรุนแรงทั้งหมด กองกำลังติดอาวุธของรัฐ เช่น ทหาร และตำรวจแม้จะเป็นเป้าหมายทางยุทธวิธีที่สำคัญ แต่เป้าหมายที่เป็นพลเรือนหรือประชาชนโดยทั่วไป กลับกลายเป็นจุดอ่อนและเป้าใหญ่ที่สุดในการก่อเหตุความไม่สงบ

ลักษณะพิเศษเช่นนี้เห็นได้อย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุความไม่สงบในพื้นที่ภาคใต้ในปี พ.ศ.2547 ทั้งนี้สอดคล้องกับรายงานที่ว่า ยุทธวิธีหลักที่ใช้ในการก่อเหตุความรุนแรงก็คือ การยิงหรือการสังหารด้วยกระสุนปืน ที่มีอสังหาริมทรัพย์ที่ซ่อนท้ายรถจักรยานยนต์ประกบยิงเหยื่อผู้บริสุทธิ์ เป้าการโจมตีที่สำคัญตามมาก็คือ ตำรวจ นปพ. หรือ ตชด. ประมาณร้อยละ 16 ของเป้าหมายการก่อความรุนแรงทั้งหมด ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายทหารเป็นเป้าหมายลำดับที่สามหรือ ร้อยละ 12 ของเป้าหรือเหยื่อที่ถูกโจมตีทั้งหมด เป็นที่น่าสนใจที่ข้อมูลเชิงประจักษ์ชี้ว่าตำรวจมีแนวโน้มจะเป็นเป้าการถูกโจมตีมากกว่าทหาร ทั้งนี้อาจจะมาจากสาเหตุที่ตำรวจมีบทบาทมากกว่าทหาร ในการลงพื้นที่และอยู่ใกล้ประชาชน แต่ในอีกด้านหนึ่งก็อาจจะเป็นไปได้ที่ตำรวจเป็นเป้าหมายการเมืองที่ได้รับการมองด้วยความไม่พอใจมากกว่าทหาร

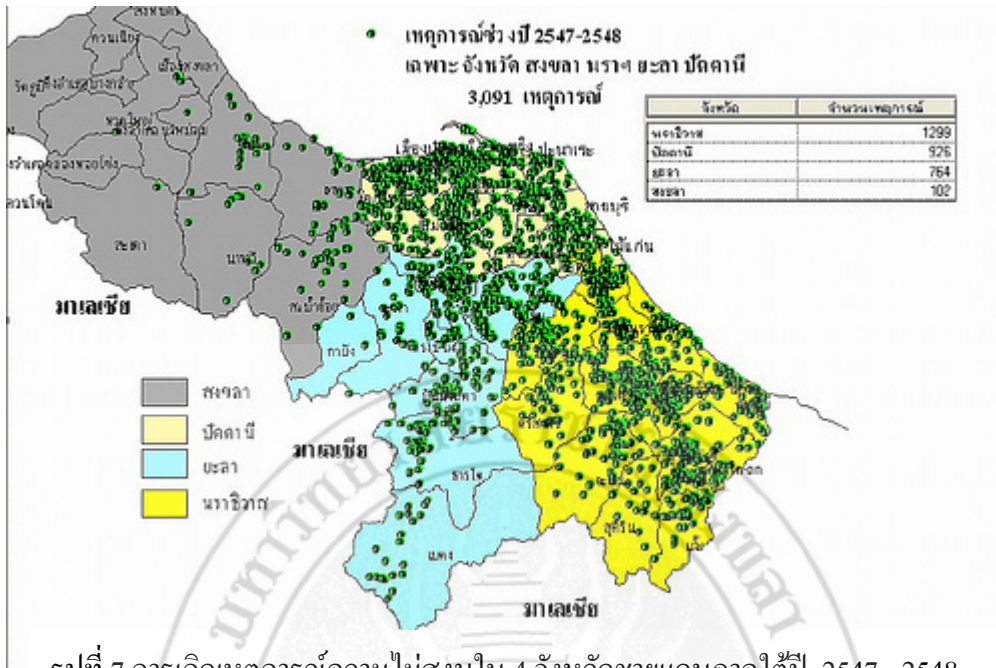
ประเภทของเหตุความรุนแรง พ.ศ. 2547-2549



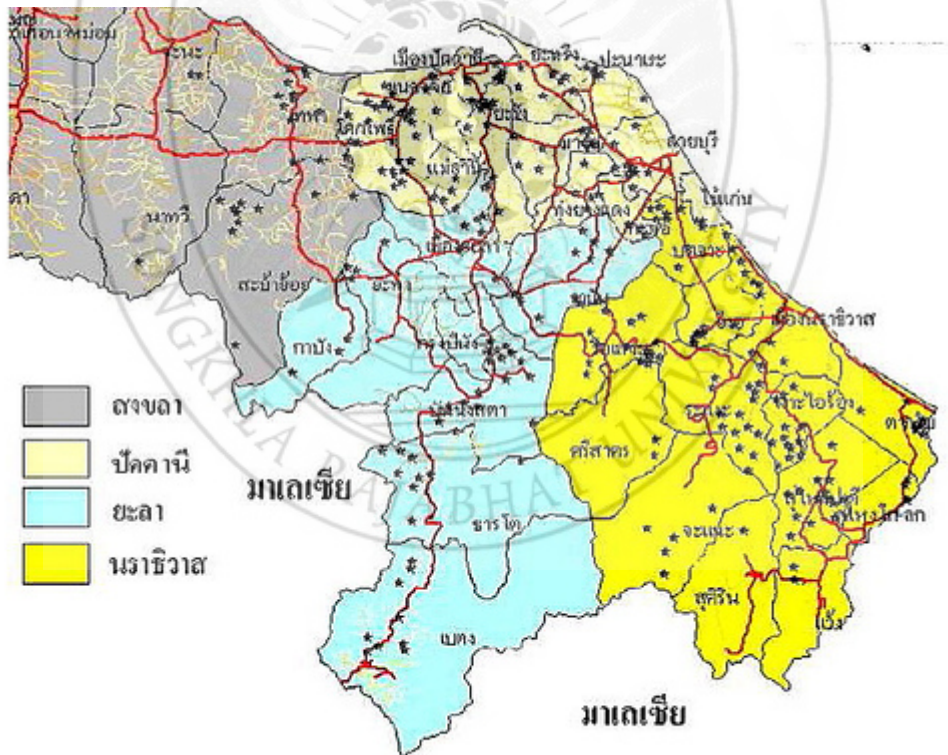
รูปที่ 6 แสดงประเภทของเหตุความรุนแรง พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2549

ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org

ความสำคัญของการเกิดคลื่นความรุนแรง ไม่ใช่เพียงแต่การก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน แต่ยังเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นความสามารถในการจัดการ และการประสานงานอย่างค่อนข้างเป็นระบบซึ่งจะมีผลต่อการได้เปรียบในทางการเมืองด้วย เพราะการโจมตีและปฏิบัติการสามารถกระทำในวงกว้างในหลายๆพื้นที่



รูปที่ 7 การเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ปี 2547 - 2548
ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org



รูปที่ 8 เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ปี 2549
ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังเชิงองค์ความรู้สถานการณ์ภาคใต้ www.deepsouthwatch.org

8. หน้าที่ของทหาร

หน้าที่ส่วนรวม คือ ป้องกันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

หน้าที่ส่วนตัว คือ ประพฤติตนให้อยู่ในขอบเขตของศีลธรรม จริยธรรม ของทหาร อาชีพและเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศ

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชนิพนธ์ไว้เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งผู้บังคับการ กองโรงเรียนนายร้อยชั้นปฐม ซึ่งใช้เป็นหลักแห่งการอบรมจรรยาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2469 เป็นต้นมาดังนี้ (หน้าที่ทหาร 2550)

ราชการทหารเป็นงานสำคัญของประเทศชาติ เพราะเป็นหน้าที่รักษาความสงบและอิสรภาพ ของประเทศชาติ เพราะฉะนั้นผู้ที่มีหน้าที่ราชการทหารต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และมี จริยธรรมทั้งในความประพฤติ ทั้งในทางใจ ทั้งในทางกาย ทั้งในทางการงานเป็นต้นว่า ไม่ประพฤติตัว เหลวไหลให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของทหาร เป็นคนองอาจกล้าหาญมีใจหนักแน่นและอดทนในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อสถาบันชาติและผู้บังคับบัญชา มีจิตใจจดจางไม่ใสร้ายผู้อื่น ดังนี้จึง จะสมกับหน้าที่อันสำคัญ และสามารถรักษาหน้าที่อันสำคัญของตน ให้สำเร็จประโยชน์แก่ ประเทศชาติได้ เพราะฉะนั้นทหารพึงประพฤติตามหลักต่อไปนี้

- 1 ไม่ทำการคดโกง เช่น ขโมยหรือล่อลวง ปลอมหนังสือ เป็นต้น
- 2 ไม่ทำร้ายผู้ที่มีกำลังอ่อนแอ เช่น ผู้หญิงและเด็ก และไม่ทำร้ายผู้ไม่มีอาวุธหรือป้องกันตนเองไม่ได้
- 3 ไม่ทำให้ผู้หญิงเสียชื่อ เช่น การชู้สาว หรือทำให้เขาเสียแล้วไม่ทำการสมรสกับเขา
- 4 ไม่กลับคำสัญญาที่ตนได้ให้ไว้แล้วกับผู้ใดผู้หนึ่ง
- 5 ไม่กล่าวคำเท็จอย่างร้ายแรง เช่น กล่าวเท็จในราชการ
- 6 ไม่ลอบทำร้ายคนลับหลัง จะเป็นด้วยอาวุธหรือด้วยการยุยงส่อเสียด หรือหาความใส่ ความต่าง ๆ ก็ตาม
- 7 ไม่ทวนคำสั่ง หรือผิดคำสั่ง
- 8 ไม่ทำการทรยศต่อเพื่อนหรือคณะของตน หรือต่อชาติและพระมหากษัตริย์

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพชรดาว โตะมีนา กล่าวว่า จากการสำรวจที่ผ่านมพบว่า กลุ่มอาชีพที่ได้รับผลกระทบทางจิตใจ มีความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ทหาร รองลงมาได้แก่ ตำรวจ ครู และประชาชนทั่วไปใน ส่วนของทหาร และตำรวจ มีต้นสังกัดดูแลอยู่แล้ว ครูและประชาชนเป็นเป้าหมายที่จะต้องเข้าไปดูแลให้ความรู้ ทักษะในการจัดการกับความเครียดของตนเอง จากข้อมูลที่มีการสำรวจใน รพ.ทุ่ง ยางแดง พบว่า บุคลากรของ รพ. 80% มีความเครียดไม่มั่นใจในความปลอดภัยของตนเอง

ชุลกิปลี ยูโซะ ยอมรับว่า ประชาชนทุกกลุ่มในสามจังหวัดภาคใต้มีความเครียดกันทุกคน เพียงแต่ระดับความเครียดอาจแตกต่างกัน ในกลุ่มที่มีความเครียดสูง ได้แก่ ชุมชนหรือหมู่บ้านเคย เกิดเหตุ เช่น ดันหยงลิมอ เจาะไอร่องขณะเดียวกัน ครอบครัวที่สูญเสียญาติพี่น้อง ก็มีความเครียด สูงเช่นกัน ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด ขณะนี้ต้องยอมรับว่า ปัญหาสุขภาพภาคใต้ใหญ่ขึ้น ดังนั้นหลาย หน่วยงานและสังคมต้องช่วยกันแก้ไขปัญหา (เดลินิวส์ออนไลน์ 2550 :3)

ศักดิ์ระพี เปรียวพานิช (2539) ได้ศึกษาความเครียดของตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมี ระดับความเครียดแตกต่างกัน อายุราชการ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมี ระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่นมีความเครียด ในระดับต่ำ

อรอนงค์ วังมะนาว (2543) ศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงาน กับพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน เพศและระดับการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน ระดับการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้น อารมณ์ที่ไม่สนับสนุนไม่แตกต่างกัน ระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

นัตรมงคล วศินอมร (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่าความเครียด ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ มีความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยข้อมูลพื้นฐาน ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ประเภทงานที่รับผิดชอบ และภาระครอบครัวปัจจัยด้าน ทักษะที่ต้องงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ทักษะที่ดีต่อลักษณะงานมากกว่ามีความเครียด สูงกว่าผู้มีทักษะที่ดีน้อยกว่า ปัจจัยด้านจิตลักษณะ คือ การมีภาระครอบครัวมากทำให้เกิด

ความเครียดมากขึ้น ลดความเครียดด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำเรื่องการบริหารและการจัดการครอบครัว
จัดการสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เรียนรู้วิธีการคลายเครียด เช่น การฝึกสมาธิ เพื่อลดความกังวลในงาน

เมตตา สิงห์คำป้อง (2544) ศึกษาความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรติ
นาคิน จำกัดมหาชนสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุ สถานะภาพการสมรส แตกต่างกัน
ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน รายได้สูงมีความเครียด ในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้มี
รายได้ต่ำ

นันทนิ ประจะมี (บทคัดย่อ : 2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียดของทหารเรือที่ปฏิบัติราชการทางทะเลหมวดเรือรักษาการชายแดนกองเรือภาคที่ 1 กอง
เรือยุทธการทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียด
จัดการกับปัญหาแตกต่างกับด้านบรรเทาความเครียด

นราเดช ทิพย์รัตน์ (บทคัดย่อ : 2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่
ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองกำกับการตำรวจนครบาล 2 ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนใน
เขตกองกำกับการตำรวจนครบาล 2 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ฐานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์
กับความเครียด ปัจจัยในการทำงาน (ด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน
และสวัสดิการ) ด้านการสนับสนุนทางสังคม (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจาก
ครอบครัว) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ในสถานที่
ทำงานและด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

วิภา ผู้เลื่องลือ (บทคัดย่อ : 2547) ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจประจำกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนประจำกอง
บังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 มีความเครียดด้านการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคล ด้านตัวตน ด้านความสนใจงาน ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะงานที่
แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยศที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน
ที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ณัฐพงศ์ ภูริปริษา (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราช
องครักษ์ การศึกษาพบว่า กำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ มีระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ อายุของ
กำลังพลมีความสัมพันธ์กับความเครียด รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ทักษะคติต่องาน และแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ภาระในการดูแลครอบครัวและสัมพันธภาพภายในครอบครัว
แตกต่างกันมีความเครียด ในการทำงานแตกต่างกันสถานะภาพการสมรสระดับการศึกษาตำแหน่งงาน
ปัจจุบันภาระการใช้จ่ายปัญหาสุขภาพจิตของสมาชิกในครอบครัวมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เบ็ญจคัพภ์ เวศน์วิบูลย์ (บทคัดย่อ :2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการกองกำกับการกรมอุทกหารเรือ พบว่า ข้าราชการกองกำกับการกรมอุทกหารเรือ ส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดน้อยถึงปานกลาง ปัจจัยด้าน อายุ เพศ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ หน่วยงานที่สังกัด ลักษณะงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยด้านรายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

มณฑลлина อาษากิจ (บทคัดย่อ : 2547) ศึกษาความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว มีความเครียดในระดับต่ำ การปรับตัวต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์ทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือน สถานะภาพการสมรส แตกต่างกันมีความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกัน

พนิตดา บัวทอง (2545) ศึกษาความเครียดจากการทำงานของทหารในกรมข่าวทหารกองบัญชาการทหารสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า เพศ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานะภาพการสมรส หน่วยงานที่สังกัด การเดินทางมาทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549) ศึกษาความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียดและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ หน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ฐานะการเงิน และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ โครงสร้างและการบริหารการจัดการ บรรยากาศและสภาพการทำงาน สัมพันธภาพส่วนบุคคล และลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียด

เพ็ญศิริ โรจน์รุ่งศศิธร (2545) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการกับความเครียดของนักกีฬาเยาวชนตัวแทนเขตการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการจัดการกับความเครียด แตกต่างกันในระหว่างการฝึกซ้อมและการแข่งขัน คือ ในการแข่งขัน ใช้การฝึกจิตวิทยา ร้อยละ 97.11 การสนับสนุนทางสังคมร้อยละ 82.42 การผ่อนคลายทางกายร้อยละ 63.46 ความเชื่อและการสวดมนต์ร้อยละ 60.51 กิจกรรมยามว่างร้อยละ 55.76 การฝึกในวิธีการเล่น ร้อยละ 53.84 การใช้สารอื่น ร้อยละ 24.03

สรุปจากการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ เรื่องความเครียดทำให้ได้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้ตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ขศ ตำแหน่ง อายุงาน สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ สถานที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ

